

# 教材样章

课程名称：《职业情绪管理训练教程》

任务名称：《初识职场情绪——服务业情绪管理基础》

## 【学习目标】

### 1. 知识目标

识别现代服务业典型情绪场景（客户冲突、高压任务、重复性工作）

理解情绪 ABC 理论（事件-信念-情绪反应）

记忆情绪管理的“觉察-接纳-调节”三阶模型

### 2. 能力目标

能在服务场景中快速识别自身情绪信号（生理、行为、语言）

运用“情绪日记表”记录并分析情绪触发点

掌握3种即时情绪平复技巧（深呼吸法、感官锚定法、暂停技术）

### 3. 素养目标（含思政元素）

培养“客户至上”的职业责任感与同理心

践行社会主义核心价值观中的“敬业”“和谐”

树立服务业工作者专业形象意识

## 【任务导入】

项目背景：

你作为某五星级酒店新入职客服专员，首周遭遇：

场景1：凌晨被醉酒客人辱骂

场景2：同一问题被5位客人重复质问

场景3：因系统故障遭客户集体投诉

任务要求：

通过3个子任务训练，在模拟场景中实现：

① 准确识别自身情绪状态

② 10秒内启动情绪调节

③ 保持专业服务话术

## 子任务一 揭开情绪面纱——现代服务业情绪触发点识别

### 任务陈述

分析酒店/电商/旅游咨询岗位的典型情绪事件，完成《服务业情绪触发点清单》

### 知识准备

**情绪冰山模型：**服务场景中表面行为 vs 深层需求（图例）

**服务业 6 大高发情绪：**焦虑（48%）、挫败感（32%）、委屈（20%）[引自 2024 服务业情绪白皮书]

### 任务实施

**步骤一：**观看“旅游顾问遭无理投诉”视频（3min），圈出关键情绪触发词

**步骤二：**小组讨论填写《情绪触发点对照表》（样表 1）

服务场景	客户表现	常见情绪反应	深层需求
退房延迟	用力拍桌	恐惧/愤怒	渴望被重视

**步骤三：**角色扮演“机票改签纠纷”，使用情绪记录仪监测心率变化

### 任务评价

能列举  $\geq 3$  个岗位专属情绪触发点  
准确匹配客户行为与情绪根源  
监测报告显示情绪识别速度  $\leq 30$  秒

## 子任务二 情绪急救术——90 秒压力缓解训练

### 任务陈述

在模拟高压服务场景中，运用生理调节技术稳定情绪状态

### 知识准备

身体-情绪联结原理：皮质醇分泌→手抖/声颤的生物学机制

即时调节三件套：

4-7-8呼吸法（吸气4秒→屏息7秒→呼气8秒）

5感锚定法（说出5个可见物+4种触感+3种声音...）

### 任务实施

步骤一：佩戴生物反馈仪，接收“客户投诉”语音时记录初始压力值

步骤二：轮流使用3种技术调节，对比压力值下降曲线（实时投影）

步骤三：在持续噪音干扰下完成退费计算，同步进行呼吸调节

### 任务评价

90秒内压力值下降 $\geq 30\%$

计算准确率保持95%以上

语音语调平稳度达AI测评B级

## 子任务三 化情绪为生产力——服务场景正向沟通实践

### 任务陈述

将负面情绪转化为服务话术，完成《客户情绪应对话术转换表》

### 知识准备

服务语言黄金公式：共情（您说的是...）+ 担责（这是我的责任）+ 方案（您看这样可否？）

禁止用语清单：“不可能”“你弄错了”“这不是我的事”

### 任务实施

步骤一：将愤怒投诉录音转写文字，标红攻击性语句

步骤二：使用“情绪转换器”工具（活页附表3）重构话术：

原句：“你们系统太烂了！” → 转化：“系统响应确实没达到您

的预期，我立刻为您人工处理”

步骤三：VR眼镜沉浸演练“酒店超额预订”危机，AI实时评分

任务评价

重构话术符合共情三要素

客户满意度模拟评分  $\geq 4.5/5$  分

无禁止用语出现

## 【思政融入与项目拓展】

思政案例：

全国劳模李素丽“公交车情绪管理法”：把委屈留给自己，把微笑带给乘客

疫情期武汉酒店员工安抚滞留旅客事件（视频资源）

跨项目实践：

为社区养老服务中心设计《老年服务情绪压力应对手册》

## 【课后任务】

### 1. 个人作业：

连续3天填写《服务业情绪日记》（活页附表4）

拍摄1条“深呼吸法”教学短视频（ $\leq 60$ 秒）

### 2. 小组作业：

分析“电商客服骂人被开除”事件，撰写《情绪失控成本报告》

设计“情绪急救包”（含实物道具+心理口诀卡）

### 3. 拓展阅读：

《服务业情绪劳动研究》

TED演讲《The gift and power of emotional courage》